

Priority Access, Priority Access Plus y Priority Management Services



Priority Services, parte de HP Care

Principales funciones del servicio

Priority Access

- Permite al personal de soporte de TI acceder de forma directa a agentes de asistencia remota altamente capacitados
- Reduce la duración de las consultas de soporte telefónicas al aprovechar los diagnósticos internos para procesar de manera eficiente las reparaciones y resolver las incidencias
- Proporciona una experiencia globalmente consistente que está disponible en más de 60 países y 20 idiomas
- Proporciona acceso a herramientas especiales para la gestión en línea de los casos

Priority Access Plus

- Incluye todas las funciones de Priority Access
- Proporciona una persona de contacto dedicada para gestionar remotamente sus necesidades de asistencia
- Ofrece informes de rendimiento con frecuencia trimestral

Priority Management

- Incluye todas las funciones de Priority Access y Priority Access Plus
- Proporciona un gestor de soporte global de HP ubicado en su región. Este experto en asistencia actúa como una única persona de contacto para gestionar y planificar proactivamente todas sus necesidades de soporte
- Ofrece priorización de las piezas para reducir los tiempos de inactividad y conseguir que pueda volver a trabajar cuanto antes
- Proporciona supervisión del rendimiento, informes ejecutivos y planificación de asistencia proactiva para ofrecer una experiencia de soporte superior

Información general del servicio

Priority Services han sido diseñados para mejorar el rendimiento de las tecnologías de la información (TI) de su empresa, colaborando con el personal técnico en todo el mundo y proporcionando a su organización una asistencia global superior. Se trata de servicios de asistencia de TI que incluyen un gestor de soporte global de HP, que planifica y gestiona proactivamente sus necesidades de soporte de TI y proporciona asistencia entre técnicos para ayudar a mejorar la productividad y efectividad de sus recursos de soporte técnico. HP se centra en sus necesidades proporcionando servicios y asistencia diseñados con el fin de responder a los retos tecnológicos que afronta actualmente, para que su empresa pueda volver rápidamente a su actividad.

Priority Services se encuentran disponibles para los clientes empresariales de HP con departamentos de soporte de TI. Se ofrecen en tres niveles: (1) Priority Access¹, (2) Priority Access Plus² y (3) Priority Management³. Priority Access ofrece acceso preferente a agentes de soporte global y proporciona herramientas avanzadas para agilizar sus solicitudes de asistencia y aumentar la productividad de su departamento de soporte de TI. Priority Access Plus ofrece todas las funciones de Priority Access, además de acceso a agentes de soporte avanzado, informes periódicos de los casos de soporte en su base instalada y un itinerario especializado para la gestión escalada de los incidentes. Priority Management ofrece todas las funciones de Priority Access y Priority Access Plus, además de un gestor de soporte global de HP ubicado en su región que supervisa y gestiona proactivamente sus necesidades de asistencia.

	Priority Access	Priority Access Plus	Priority Management
Soporte técnico diseñado para el departamento de TI	•	•	•
Experiencia global	•	•	•
Acceso directo	•	•	•
Herramientas en línea de gestión de casos	•	•	•
Contacto de soporte designado		•	•
Plan de soporte proactivo			•
Gestión de incidencias		•	•
Priorización de piezas			•
Informes de rendimiento		•	•
Gestión del rendimiento			•

Especificaciones

Tabla 1. Funciones de Priority Access

Función	Especificaciones de entrega
Soporte técnico diseñado para el departamento de TI	Diseñada para dar soporte a los profesionales del departamento de TI, en vez de a los usuarios finales, esta función aprovecha los diagnósticos del cliente, omitiendo los pasos estándar de resolución de problemas. Esto permite reducir hasta un 30 % la duración de las llamadas de asistencia en comparación con el soporte remoto estándar de HP.
Experiencia global	Esta función proporciona una experiencia globalmente uniforme en más de 60 países y 20 idiomas. Consulte la sección «Cobertura geográfica» (tabla 5) para obtener información específica de cada país.
Acceso directo	Mediante un número de teléfono gratuito y un PIN único, el equipo de soporte de TI del cliente obtiene acceso prioritario a profesionales de asistencia técnica de HP especialmente formados.
Herramientas en línea de gestión de casos	Esta función proporciona herramientas de asistencia con soluciones para el envío y seguimiento de los casos a través de Internet. El gestor de soporte global para el cliente (GCSM, por sus siglas en inglés) de HP se encuentra disponible las 24 horas del día de los siete días de la semana, y el cliente puede enviar y gestionar los casos de soporte a través de Internet. Se incluye información adicional sobre el acceso al servicio en la documentación que se envía al cliente después de contratarlo.

Tabla 2. Funciones de Priority Access Plus

Función	Especificaciones de entrega
Priority Access	Este servicio incluye todas las funciones de Priority Access que se incluyen en la tabla 1.
Contacto de soporte designado	Esta función incluye un experto especializado en soporte técnico remoto para gestionar y resolver las necesidades de asistencia del cliente.
Gestión de incidencias	Esta función incluye un experto especializado en soporte técnico remoto para gestionar y resolver las necesidades de asistencia del cliente.
Informes de rendimiento	Esta función proporciona informes ejecutivos que evalúan la calidad del producto del cliente y el estado del servicio.

Tabla 3. Funciones de Priority Management

Función	Especificaciones de entrega
Priority Access	Este servicio incluye todas las funciones de Priority Access y Priority Access Plus que se incluyen en las tablas 1 y 2.
Contacto de soporte designado	Se asignará al cliente un gestor de soporte global para el cliente de HP (GCSM) ubicado en su región y dedicado a satisfacer sus necesidades globales de soporte. El GCSM es un profesional altamente cualificado que tiene un profundo conocimiento de la empresa y de los requisitos de TI estratégicos del cliente. Se ubica en la misma región geográfica que la sede central del cliente, se coordina con su equipo de gestión ejecutiva y toma las decisiones estratégicas sobre el soporte. Si surge algún problema que requiera una atención especial, el GCSM actuará como la única persona de contacto entre el cliente y HP. En esa función, el GCSM puede coordinar a los profesionales de asistencia de HP para dar respuesta de forma rápida y efectiva a los requisitos únicos del cliente.
Plan de soporte proactivo	Un gestor de soporte de HP colaborará con el cliente para comprender sus requisitos empresariales y estratégicos de TI y, a continuación, diseñará e implementará un plan de soporte proactivo a la medida de sus necesidades. Una vez que el cliente haya contratado este servicio, el gestor de soporte se reunirá con el cliente y el equipo de cuentas de HP para conocer la empresa en profundidad, así como los requisitos de TI del cliente, incluida una revisión y documentación de la implantación geográfica del cliente, privilegios, acuerdos de nivel de servicio (ANS) e instrucciones de soporte específicas.

Función	Especificaciones de entrega
Gestión de incidencias	<p>Esta función asigna al cliente un experto en soporte para gestionar y afrontar proactivamente sus necesidades y el rendimiento de la asistencia.</p> <p>El GCSM supervisa regularmente los principales indicadores de rendimiento operacional y realiza un seguimiento de los resultados respecto a los objetivos establecidos por el cliente. Mediante informes periódicos al cliente, esta función proporciona un análisis de la causa principal de cada incidencia, planes de acciones correctivas y plazos de resolución.</p>
Priorización de piezas	<p>Tanto si el cliente ha sufrido un desastre natural como un problema técnico cotidiano, esta función le ofrece un acceso prioritario proactivo a las piezas de recambio, para que el usuario final pueda volver al trabajo cuanto antes.</p> <p>En caso de escasez de piezas, los pedidos de los clientes de Priority Management de HP tendrán preferencia cuando vuelva a haber existencias. Además, los equipos de soporte podrán usar métodos excepcionales para conseguir piezas para estos clientes, incluido el abastecimiento a partir de existencias internas, entregas de fábrica aceleradas y compras a agentes intermediarios.</p>
Informes de rendimiento	<p>Esta función proporciona informes ejecutivos que evalúan la calidad del producto y el estado del servicio del cliente, además de comunicaciones periódicas para realizar un seguimiento del estado del soporte de la base instalada.</p>
Gestión del rendimiento	<p>Esta función proporciona revisiones de rendimiento mensuales y trimestrales con el gestor de soporte global de HP para analizar las métricas de rendimiento. Los informes de rendimiento trimestrales proporcionan planes de acción para dar respuesta a cualquier desviación de los objetivos; las gestiones escaladas abiertas y cerradas cada mes incluyen un resumen de las incidencias y planes de acción para resolver sus causas.</p>

Tabla 4. Opciones de nivel de servicio

Opción	Especificaciones de entrega
Duración	<p>Priority Services se encuentran disponibles en periodos de cobertura de 1, 3, 4 y 5 años. La duración de la cobertura se indica en la descripción del paquete seleccionado.</p>

Acceso al servicio

- Estos servicios solo son compatibles con los productos de ordenadores e impresoras para empresas de HP y los productos compatibles con HP comercializados por HP o un distribuidor autorizado de HP; el servicio está limitado a los siguientes productos de ordenador: ordenadores de sobremesa, ordenadores portátiles, estaciones de trabajo, sistemas de punto de venta, clientes ligeros y tabletas. Los monitores de HP deberán estar incluidos con la unidad del ordenador de sobremesa o estación de trabajo.
- El cliente debe tener una garantía válida de HP, Care Pack o contrato de servicio de hardware para el producto que recibe el soporte.
- HP requiere que el cliente cubra el 100 % de su base instalada de ordenadores e impresoras para empresas de HP en garantía al contratar Priority Services.
- El cliente debe contar con un departamento de TI o un proveedor de servicios de asistencia de TI autorizado que realice diagnósticos de hardware de los incidentes técnicos de los usuarios finales. Solo el departamento de soporte de TI profesional del cliente o el servicio de asistencia autorizado podrá ponerse en contacto con Priority Services para solicitar asistencia.
- Los clientes que contraten Priority Access deberán tener una base instalada de al menos 250 ordenadores o impresoras para empresas de HP que estén en garantía.
- Los clientes que contraten Priority Management deberán tener una base instalada de al menos 1000 ordenadores o impresoras para empresas de HP que estén en garantía.
- Los clientes que contraten Priority Access Plus deberán tener una base instalada de al menos 1000 ordenadores de HP que estén en garantía.

Cobertura geográfica

Tabla 5. Cobertura geográfica

Región	Países
América	Argentina, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Estados Unidos, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay, Venezuela
Europa, Oriente Medio y África	Alemania, Arabia Saudí, Austria, Bélgica, Dinamarca, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, Eslovaquia, Eslovenia, España, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Israel, Italia, Luxemburgo, Marruecos, Nigeria, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Catar, Reino Unido, República Checa, Rusia, Sudáfrica, Suecia, Suiza, Turquía
Asia-Pacífico y Japón	Australia, China, Corea del Sur, Filipinas, Hong Kong, India, Indonesia, Japón, Malasia, Nueva Zelanda, Singapur, Tailandia, Taiwán

Idiomas disponibles

Los centros de asistencia de HP admiten los siguientes idiomas: alemán, bahasa, cantonés, checo, coreano, danés, español, finés, francés, hindi, holandés, inglés, italiano, japonés, mandarín, noruego, polaco, portugués, ruso, sueco y turco.

Responsabilidades del cliente

Si el cliente no cumple las responsabilidades específicas que le corresponden, HP o el proveedor de servicios autorizado de HP a su discreción: i) no estará obligado a prestar los servicios descritos; o ii) realizará dichos servicios por cuenta del cliente aplicando los plazos y tarifas de materiales en vigor.

El cliente debe:

- Proporcionar una estimación precisa de toda la base instalada de equipos HP que tengan una garantía de HP válida, Care Pack o contrato de servicio de hardware
- Antes de notificar una incidencia de soporte, realizar procesos internos de diagnóstico y resolución de problemas
- Durante una incidencia que requiera asistencia, el contacto de soporte designado por el cliente debe:
 - Proporcionar a HP toda la información necesaria para poder prestar un servicio de soporte puntual y profesional, y permitir a HP determinar el nivel de asistencia adecuado
 - Realizar cualquier otra actividad razonable solicitada por HP que pueda ayudar a identificar y resolver las incidencias

Limitaciones del servicio

Están excluidas de este servicio, entre otras, las siguientes actividades:

- Hardware que no disponga de una garantía de HP válida, Care Pack o contrato de servicio de hardware (excepto los casos indicados en la sección «Acceso al servicio»)
- Resolución de las incidencias de hardware que puedan detectarse durante el proceso de pruebas de verificación, a menos que dicho servicio esté cubierto por una garantía vigente de HP o un contrato de soporte de hardware de HP aplicable
- Servicios requeridos debido a la incapacidad del cliente para aplicar una corrección, reparación, revisión o modificación del sistema proporcionada al cliente por HP
- Servicios requeridos debido a la incapacidad del cliente para adoptar las medidas preventivas aconsejadas previamente por HP
- Servicios que, en opinión de HP, sean necesarios debido a intentos no autorizados de instalar, reparar, mantener o modificar el hardware, firmware o software por parte de personal ajeno a HP
- Cualquier servicio no especificado claramente en este documento

La priorización de piezas no está disponible en los siguientes países: Ecuador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, República Dominicana y Uruguay.

Disposiciones generales/otras exclusiones

- El proceso de activación de Priority Services se iniciará durante los 30 días siguientes a la contratación del servicio.
- HP se reserva el derecho a denegar este servicio si el cliente proporciona información imprecisa o fraudulenta respecto a su base instalada de equipos en garantía.
- HP se reserva el derecho a realizar auditorías rutinarias sobre la base instalada de equipos en garantía del cliente para verificar el tamaño exacto de la flota.
- La capacidad de HP para prestar este servicio depende de la colaboración completa y puntual del cliente con HP, así como de la precisión e integridad de cualquier información y datos proporcionados por el cliente a HP.
- Las regiones e idiomas disponibles están sujetos a cambios.

Información sobre pedidos

Para obtener más información o contratar Priority Services, póngase en contacto con el representante comercial de HP de su zona.

Tabla 6. Información sobre pedidos del producto

Números de pieza para ordenadores		Números de pieza para impresoras	
U7C98E	1 año de Priority Access	U1PB1E	1 año de Priority Access
U7C99E	3 años de Priority Access	U1PB2E	3 años de Priority Access
U1PV6E	4 años de Priority Access	U4ZX6E	4 años de Priority Access
U1PV7E	5 años de Priority Access	U4ZX7E	5 años de Priority Access
U9DL9E	1 año de Priority Access Plus	U9DB6E	1 año de Priority Access Plus
U9DM0E	3 años de Priority Access Plus	U9DB7E	3 años de Priority Access Plus
U9DM1E	4 años de Priority Access Plus	U9DB8E	4 años de Priority Access Plus
U9DM2E	5 años de Priority Access Plus	U9DB9E	5 años de Priority Access Plus
U7D00E	1 año de Priority Management	U1PB3E	1 año de Priority Management
U7D01E	3 años de Priority Management	U1PB4E	3 años de Priority Management
U1PV8E	4 años de Priority Management	U4ZX8E	4 años de Priority Management
U1PV9E	5 años de Priority Management	U4ZX9E	5 años de Priority Management

Para obtener más información, visite hp.com/go/priorityservices

¹ Priority Access requiere un mínimo de 250 dispositivos de HP que pueden ser ordenadores o impresoras para empresas. Las bases instaladas mínimas de dispositivos deben tener una garantía válida de HP o un contrato de servicio de hardware extendido de HP.

² Priority Access Plus requiere un mínimo de 1000 dispositivos de HP que pueden ser ordenadores o impresoras para empresas. Las bases instaladas mínimas de dispositivos deben tener una garantía válida de HP o un contrato de servicio de hardware extendido de HP.

³ Priority Management requiere un mínimo de 1000 dispositivos de HP que pueden ser ordenadores o impresoras para empresas. Las bases instaladas mínimas de dispositivos deben tener una garantía válida de HP o un contrato de servicio de hardware extendido de HP.

Suscríbase para recibir novedades

hp.com/go/getupdated

Los servicios de HP se rigen por los términos y condiciones del servicio de HP aplicables proporcionados o indicados al cliente en el momento de la compra. El cliente puede tener derechos adicionales de acuerdo con las leyes locales aplicables y estos derechos no se ven afectados en modo alguno por los términos y condiciones del servicio de HP o la garantía limitada de HP proporcionados con el producto de HP.

© Copyright 2013-2016 HP Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de HP quedan establecidas en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo aquí indicado debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se responsabiliza de errores u omisiones técnicos o editoriales que puedan existir en este documento.

